



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN



FECHA 3 de junio de 2022

INFORME No. 01 de 2022

SISTEMA DE GESTIÓN

CALIDAD	x	SG-SST	SIGESPI	AMBIENTAL
---------	---	--------	---------	-----------

PROCESO(S) AUDITADO(S) PROTECCIÓN AL USUARIO - FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL Y VIGILANCIA E INSPECCIÓN

AUDITOR LIDER: DORA ARAQUE TORRES

AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): DORA ARAQUE TORRES

OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015; así como los definidos en el Sistema Integrado de Gestión y Mejora - SIGME

ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Protección al Usuario Fortalecimiento del Control Social y Vigilancia e Inspección y los requisitos definidos en la documentación asociada de estos procesos.

PERSONAL ENTREVISTADO:

WALTER ROMERO ÁLVAREZ Director Territorial Centro
NATALIA DELGADO YARA Coordinadora de Grupo Recursos de Apelación
MARIA ISABEL TORRES Coordinadora del Grupo de Recursos de Queja y Cumplimientos
GLADYS SANTISTEBAN DÍAZ Coordinadora del Grupo PQRs
MARIO CARBONELL Enlace de Calidad

DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS)

Proceso: PROTECCIÓN AL USUARIO.
Procedimiento: Gestión de Trámites MI-F002 V.1. Formatos: Requerimiento de Expediente Recurso de Queja PU-F-011, Auto de Trámite Recurso de Queja PU-F-0012 y Resolución Recurso de Queja PU-F-016.
Formato: Resolución Recurso de Apelación PU-F-015
Formato: Resolución Revocatoria Directa.
Proceso: FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL
Procedimiento: Presencia Institucional y Participación Ciudadana: MI-F 002 V.1. Formatos: Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana FCS-F-001, Control de Asistencia Actividades de Participación Ciudadana FCS-F-003 y Acta GD-F-064.
Proceso: VIGILANCIA E INSPECCIÓN
Procedimiento: Vigilancia o Inspección Detallada o Concreta en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios MI-F 002 V.1
Formatos: Control de Asistencia al Seguimiento GD-F-064.

ASPECTOS RELEVANTES

Buena disposición del personal para atender la auditoria.
Adecuado conocimiento normativo del proceso por parte del personal que atendió la auditoria.
Agilidad en la entrega de las evidencias solicitadas para soportar el cumplimiento del proceso

RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento en las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas

OPORTUNIDADES DE MEJORA

REQUISITO NORMA

En los procesos de Protección al Usuario y Vigilancia e Inspección en el mapa de riesgos se evidenció un nivel alto, se recomienda fortalecer las estrategias para el cumplimiento de los trámites y la estructuración de las actividades en el proceso de Vigilancia e Inspección de acuerdo con las normas vigentes.

Adicionalmente, en el producto no conforme se evidenció que para el 2022 no se observan las fichas de seguimiento en el proceso de Protección al Usuario, dado que no se encuentra habilitado el módulo asignado. La Superintendencia Delegada de Protección al Usuario con el acompañamiento de la OAP formuló una ACPM para corregir esta la situación. Se recomienda hacer seguimiento y verificar en el SIGME con el fin de estar atentos para el registro de la información.

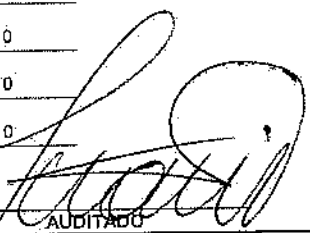
EV-F-004 V.1

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO

CONCLUSIONES DE AUDITORIA
 Realizada la auditoria y adelantadas las actividades programadas en el plan de auditoria, se concluye que las ejecuciones de las actividades del proceso está conforme con la NTC ISO 9001:2015, normatividad aplicable y de manera general la información estandarizada en el SIGME, sin embargo, es importante que el proceso PROTECCIÓN AL USUARIO - FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL Y VIGILANCIA E INSPECCIÓN, implemente las oportunidades de mejora descrita anteriormente, con el fin de optimizar el desempeño del proceso.

No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS	0
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA	0
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES	0
No. DE CONFORMIDADES	0


 AUDITOR LÍDER


 AUDITADO